

	PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA		GCS-FO-41
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Aprobación: COORDINADOR CASSIMA
	Versión 1	Fecha: 09/03/2015	PAG. 1 DE 1

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación)		Brindar servicios de capacitación en las modalidades In House, Empresa, Abierta, Virtual		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
Coordinador Escuela de Formación				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
IDENTIFICACIÓN DE TEMAS DE CAPACITACIÓN				
Mercado	Necesidades de capacitación del mercado	Identificación de posibles temas de capacitación, conforme a necesidades dell mercado	Lista de posibles cursos	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica	Lista de cursos aprobados para ofertar	Elaboración de presentaciones de los cursos	Consolidado de presentaciones	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica Cliente Capacitador

FORMACIÓN MODALIDAD IN HOUSE, EMPRESA Y ABIERTA				
Gestión Comercial	Requerimientos para el desarrollo del proyecto	PLANEACIÓN DEL SERVICIO 1. Definición de recursos (humanos, tecnológicos, locativos y administrativos) 2. Cálculo del Precio	1. Necesidades de Recursos 2. Precio propuesto	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica	1. Necesidades de Recursos 2. Precio Aprobado	1. Análisis de hojas de vida y selección del capacitador 2. Búsqueda y selección de instalaciones 3. Solicitud de recursos tecnológicos a la Gestión IT 4. Solicitud de materiales de ayuda	1. Hoja de vida del capacitador seleccionado 2. Requisición de Capacitador 3. Cotizaciones de Instalaciones 4. Requisición de alquiler de instalaciones 5. Requisición de equipos tecnológicos 6. Requisición de papelería	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Compras y Tesorería Gestión IT Gestión Administrativa Gestión Estratégica
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Compras y Tesorería Gestión IT Gestión Administrativa Gestión Estratégica	1. Orden de Compra y/o servicio a capacitador 2. Orden de Compra y/o servicio de instalaciones	1. Elaboración y/o validación de la presentación y ayudas 2. Contactar al cliente para acordar detalles del servicio	1. Presentación validada 2. Detalles del servicio 3. Orden de servicio capacitador (externo)	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica Cliente Capacitador
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica Cliente Capacitador	1. Metodología de Implementación del Proyecto 2. Detalles del Cliente 3. Capacitador.	EJECUCIÓN DEL SERVICIO 1. Ejecución de los cursos 2. Levantamiento de registros	1. Personal formado 2. Lista de Asistencia 3. Certificado de Asistencia y/o Aprobación 4. Entregables del Proyecto (memorias del curso) 5. Evaluación de la capacitación y del capacitador 6. Paz y Salvo	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente	1. Personal formado 2. Lista de Asistencia 3. Certificado de Asistencia y/o Aprobación 4. Entregables del Proyecto (memorias del curso) 5. Evaluación de la capacitación y del capacitador 6. Paz y Salvo	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 1. Elaboración de indicadores de gestión	1. Resultados de gestión 2. Mejoras del proceso	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente Gestión Compras y Tesorería
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente Gestión Compras y Tesorería	1. Resultados de gestión 2. Mejoras del proceso	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 1. Formalización de entrega total de los servicios pactados. 2. Generación de documentos de cierre. 3. Generación de certificados	1. Cumplimiento de objetivos 2. Posicionamiento en el mercado de la empresa	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica

FORMACIÓN MODALIDAD VIRTUAL				
Gestión Comercial	1. Requerimientos para el desarrollo del proyecto	PLANEACIÓN DEL SERVICIO 1. Definición de recursos (humanos, tecnológicos, locativos y administrativos) 2. Cálculo del Precio	1. Necesidades de Recursos 2. Precio propuesto	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión IT Gestión Estratégica
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión IT Gestión Estratégica	1. Necesidades de Recursos 2. Precio aprobado	1. Análisis de hojas de vida y selección del capacitador 2. Búsqueda y selección de herramientas on-line 3. Solicitud de recursos tecnológicos a la Gestión IT	1. Hoja de vida del capacitador seleccionado 2. Requisición de Capacitador 3. Cotizaciones de herramientas on-line 4. Requisición de herramientas on-line 5. Requisición de equipos tecnológicos y plataforma virtual	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Compras y Tesorería Gestión IT Gestión Estratégica
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Compras y Tesorería Gestión IT Gestión Estratégica	1. Orden de Compra y/o servicio a capacitador 2. Orden de Compra y/o servicio de la plataforma virtual y herramienta on-line	1. Elaboración y/o validación de la presentación y ayudas 2. Elaboración de plataforma virtual. 3. Elaboración y/o compra de herramienta on-line	1. Presentación validada 2. Plataforma Virtual y Herramienta on-line	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente Capacitador
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestion IT Cliente Capacitador	1. Metodología de Implementación 2. Capacitador. 3. Presentaciones validadas 4. Plataforma Virtual y Herramienta on-line	EJECUCIÓN DEL SERVICIO 1. Ejecución de los cursos 2. Levantamiento de registros	1. Personal formado 2. Certificado de Asistencia y/o Aprobación 3. Entregables del Proyecto (memorias del curso) 4. Evaluación de la capacitación y del capacitador 5. Paz y Salvo	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente	1. Personal formado 2. Certificado de Asistencia y/o Aprobación 3. Entregables del Proyecto (memorias del curso) 4. Evaluación de la capacitación y del capacitador 5. Paz y Salvo	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 1. Elaboración de indicadores de gestión	1. Resultados de gestión 2. Mejoras del proceso	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente Gestión Compras y Tesorería Gestión IT
Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Cliente Gestión Compras y Tesorería Gestión IT	1. Resultados de gestión 2. Mejoras del proceso	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO 1. BackUp de registros generados durante el curso, por parte del estudiante como del capacitador 2. Generación de certificados	1. Cumplimiento de objetivos 2. Posicionamiento de la empresa en el mercado	Gestión Operación Líneas de Servicio (Escuela de Formación). Gestión Estratégica Cliente
Gestión Comercial. Gestión Operaciones Líneas	1. Plan de Formación. 2. Evaluación de la capacitación y del capacitador. 3. Paz y Salvo	CLAUSURA DE PROYECTO Generación de documentos de cierre. Evaluar la capacitación por parte de SIG Group. Evaluar al capacitador por parte de SIG Group.	Evaluación de la capacitación por parte de SIG Group. Evaluación del capacitador por parte de SIG Group.	Gestión Compras y Tesorería. Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School).

RECURSOS		REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES		DOCUMENTOS APLICABLES	
Recursos Humanos: Gerente General Coordinador Escuela de Formación. Capacitadores. Profesional IT. Infraestructura: Oficina Sala de capacitaciones Equipos de cómputo Equipos de comunicación Internet Financieros: Presupuesto		NORMA 1. ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. 2. OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en seguridad salud ocupacional. 3. ISO 9001 - 2008 Sistema de gestión de calidad 4. RUC - Registro Único de Contratistas 5. Legislación SSTA		Los documentos aplicables al proceso se encuentran ubicados en el portal web de SIG GROUP Dirección: http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc La codificación para los documentos pertenecientes a esta caracterización es: GOL-TSS-XX-XX	
¿QUÉ SE CONTROLA?		¿QUIÉN LO CONTROLA?		FRECUENCIA	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN
Satisfacción Asistentes		Coordinador Escuela de Formación		Semestral	Calificación de las encuestas de satisfacción
Ofertas de cursos		Coordinador Escuela de Formación		Mensual	Correos nuevos efectivos enviados cada mes
Cumplimiento de ejecución de cursos		Coordinador Escuela de Formación		Mensual	Indicador. Cursos Planeados al mes /cursos ejecutados mes * 100
Capacitaciones realizadas a través de la demostración de método		Coordinador Escuela de Formación		Semestral	Cantidad de capacitaciones ejecutadas en el semestre
Satisfacción de los usuarios de los proyectos productivos		Coordinador Escuela de Formación		Semestral	Promedio de la calificación de las encuestas de satisfacción
ELABORADO POR			REVISADO POR		APROBADO POR
NOMBRE Y CARGO	Olga Guio Avella Coordinador Escuela de Formación		NOMBRE Y CARGO	María Angélica Román Ortiz Coordinador CASSIMA	NOMBRE Y CARGO Diana Fernanda Cano Domínguez Gerente General
FECHA	10/03/2015		FECHA	10/03/2015	FECHA 29/04/2015